

	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01

1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo orientar os colaboradores nas atividades de suporte as áreas da Belliz.

2. RESPONSABILIDADES

A execução e monitoramento das atividades descritas neste procedimento não de inteira responsabilidade da equipe de TI.

3. DESCRIÇÃO

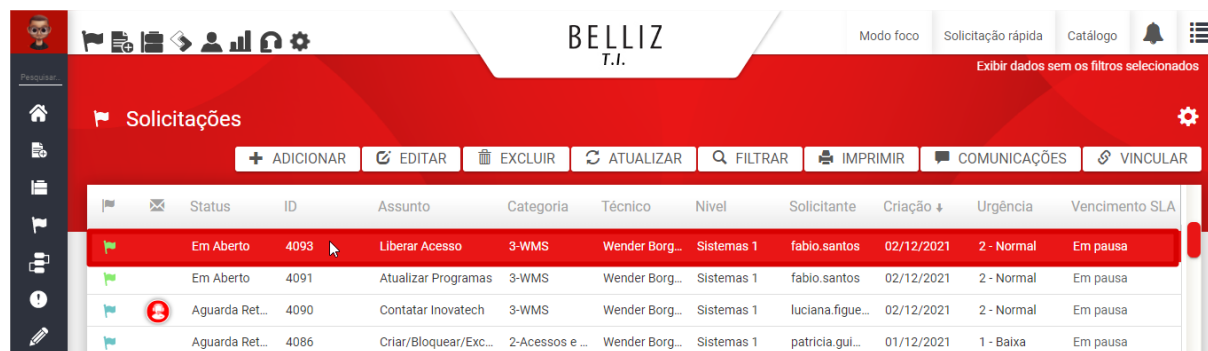
3.1 PRESTAR SUPORTE

O suporte é acionado por meio de ocorrências, que passam por uma triagem, onde são definidas as áreas de atendimento (infraestrutura ou sistemas). O analista responsável identifica o problema e define a melhor solução que pode ser uma correção interna, suporte de terceiros ou uma nova aquisição. Assim que o problema é corrigido, o analista solicita a aprovação do usuário e fecha a ocorrência.

3.1.1 EFETUAR TRIAGEM E DEFINIR ÁREAS DE ATUAÇÃO (INFRA OU SISTEMAS)

Durante o uso do sistema ou equipamento, se o usuário identificar algum erro de funcionamento, deve abrir uma ocorrência para a TI infraestrutura/suporte ou sistema. A partir desta solicitação o analista de TI inicia o atendimento do chamado, caso o chamado seja aberto na área errada, o analista de TI direciona o chamado para a área correta. O prazo da ocorrência (SLA) está atrelado a área responsável pela atuação em cada tipo de problema.

Clique duas vezes em cima do chamado em aberto.



Status	ID	Assunto	Categoria	Técnico	Nível	Solicitante	Criação	Urgência	Vencimento SLA
Em Aberto	4093	Liberar Acesso	3-WMS	Wender Borg...	Sistemas 1	fabio.santos	02/12/2021	2 - Normal	Em pausa
Em Aberto	4091	Atualizar Programas	3-WMS	Wender Borg...	Sistemas 1	fabio.santos	02/12/2021	2 - Normal	Em pausa
Aguarda Ret...	4090	Contatar Inovatech	3-WMS	Wender Borg...	Sistemas 1	luciana.figue...	02/12/2021	2 - Normal	Em pausa
Aguarda Ret...	4086	Criar/Bloquear/Exc...	2-Acessos e ...	Wender Borg...	Sistemas 1	patricia.gul...	01/12/2021	1 - Baixa	Em pausa

Clique em expandir para ver os detalhes do chamado.

Principal	Atividades	Campos extras	Solicitações vinculadas	Resolução	Comunicações	Comunicações internas	Histórico
Assunto (*): Liberar Acesso							
Descrição (*): Wender, Boa tarde!							

	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01

EDITAR SOLICITAÇÃO: #4093

Principal Atividades Campos extras Solicitações vinculadas Resolução Comunicações Comunicações internas Histórico

Assunto (*): Liberar Acesso

Descrição (*): Wender,
Boa tarde!

Solicito criação de usuário WMS para novo colaborador.

Solução: Gedilson Nascimento de Lima

Etapa: Obs: Sem necessidade de liberar permissões.

Local (*):

Departamento: Desde já agradeço!

Ativo:

Categoria (*):

Contrato:

Preencha os campos conforme a imagem abaixo e clique em salvar.

EDITAR SOLICITAÇÃO: #4093

Principal Atividades Campos extras Solicitações vinculadas Resolução Comunicações Comunicações internas Histórico

Assunto (*): Liberar Acesso Expandir

Descrição (*): Wender,
Boa tarde!

Solução: Visualizar Pesquisar

Contato/Fone: Em busca

Logística (*): 2 - Normal

Prioridade: Baixa

Impacto: Afeta o usuário

Nível: Sistemas 1

Técnico (*): Wender Borges

Em busca

SLA (*): SLA 2 horas

SLA 2 horas

Abertura (*): 02/12/2021

Termino:

Anexo: Visualizar 0 anexo

Alteração: Pesquisar

Detalhes:

Analise: Pesquisar

Reabertura: Pesquisar

Solicitante (*): fabio.santos Pesquisar

Problema: Pesquisar

APLICAR UM SERVIÇO

SALVAR **FECHAR**

Abertura de chamado realizado pelo usuário
A criação da ocorrência de suporte deve ser feita pelo usuário através da abertura de chamado (milldesk), conforme abaixo:

3.1.2 O SISTEMA MILLDESK

3.1.2.1 MANUAL DO SOLICITANTE – USUÁRIO

Os solicitantes são os usuários que solicitam suporte, serviços ou qualquer outra demanda, através da abertura de chamados. Os solicitantes podem ser funcionários da empresa, prestadores de serviços, fornecedores ou clientes.

ao acessar painel <https://www.milldesk.com/flex/milldesk/csc/belliz/> o solicitante poderá abrir, acompanhar e avaliar os chamados. Cada solicitante terá seu próprio perfil de acesso com usuário e senha, onde encontrará um painel com opções para abertura e acompanhamento dos chamados.

Para cada ocorrência encerrada pela equipe de suporte, o solicitante poderá avaliar o atendimento através da pesquisa de satisfação.

	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01

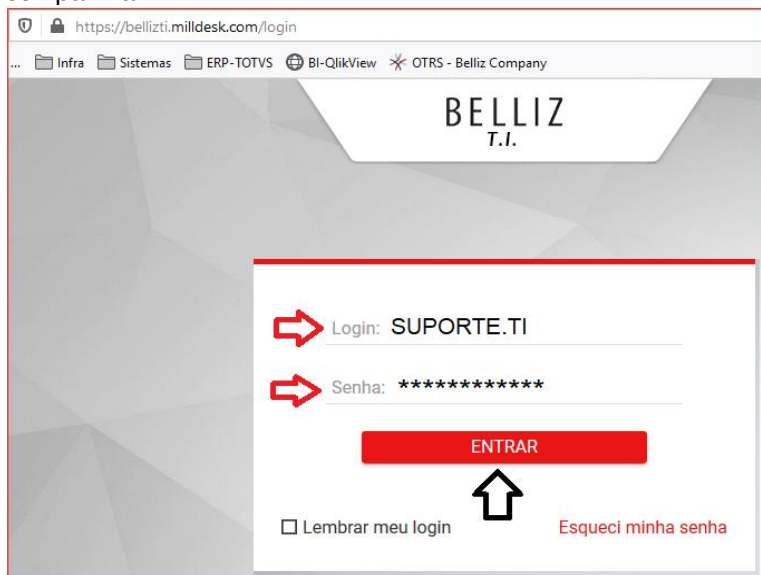
3.1.2.2 MANUAL DO SOLICITANTE – PAINEL DE CHAMADOS

Ao acessar o link do painel, clique no objeto TI para ser direcionado ao portal de chamados de atendimento da equipe de TI.



3.1.2.3 ACESSO A CONTA DE USUÁRIO

Para acesso ao portal de chamados o usuário deverá utilizar o mesmo login e senha de rede da companhia.



3.1.2.4 ACESSO A CONTA DE USUÁRIO - FINALIZAR CADASTRO

No primeiro acesso ao portal, finalize o seu cadastro, selecionando o local, departamento e e-mail.

Após preencher todas as opções do cadastro, clique em “salvar”.

	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01

1º Local



FINALIZAR CADASTRO

Local (*): Jundiaí JD ▼

Departamento (*):

Email (*):

Jundiaí JD

Serra ES

São Paulo JK

2º Departamento



FINALIZAR CADASTRO

Local (*):

Departamento (*): Logística ▲

Email (*):

SALVAR SAIR

Logística

Qualidade

Recursos Humanos

T.I. - Sistemas

T.I. - Suporte

Transportes-1

Transportes-2

Transportes-3

3º E-mail



FINALIZAR CADASTRO

Local (*): São Paulo JK ▼

Departamento (*): T.I. - Suporte ▲

Email (*): informatica@bellizcompany.com.br

➡ SALVAR SAIR

3.1.2.5 CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO

O catálogo de serviços consiste na organização dos vários tipos de serviços prestados pela equipe de ti. O solicitante deve escolher uma das classes (suporte, sistemas ou infraestrutura) e selecionar qual é o serviço que necessita de atendimento via suporte.

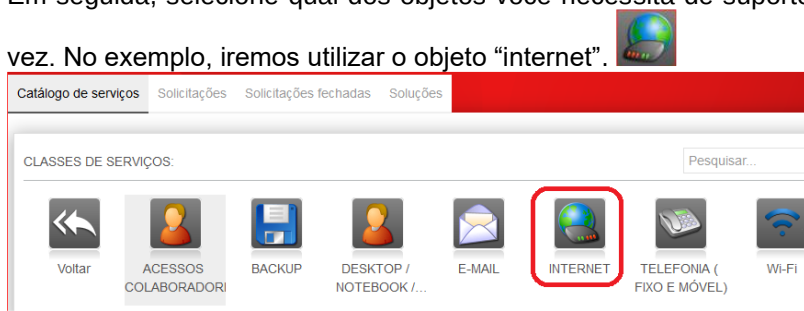
	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01



Acesse o catálogo de serviços desejado com “duplo clique” (suporte, sistemas ou infraestrutura), por exemplo “suporte”:



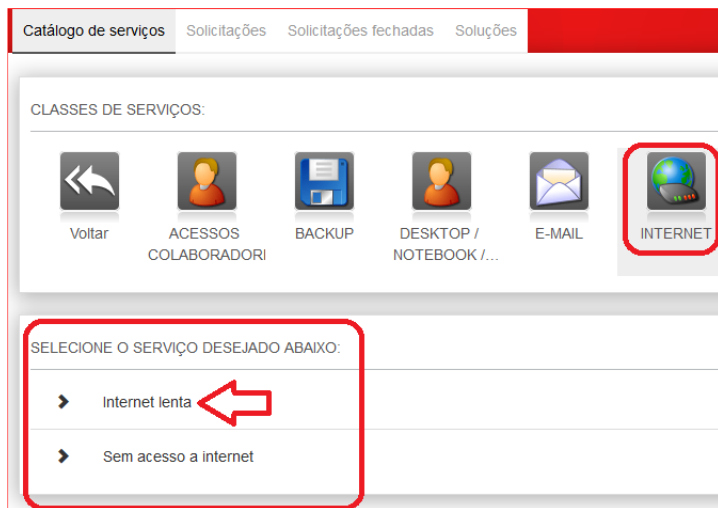
Em seguida, selecione qual dos objetos você necessita de suporte da equipe de ti e clique uma vez. No exemplo, iremos utilizar o objeto “internet”.



3.1.2.6 SERVIÇOS DE ATENDIMENTOS

Os serviços são situações que classificam o local onde o usuário necessita de atendimento. No exemplo “internet”, o usuário que está com problema de performance deve escolher o serviço “internet lenta”, que é o mais adequado para essa situação:

	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01



Catálogo de serviços Solicitações Solicitações fechadas Soluções

CLASSES DE SERVIÇOS:

Voltar ACESSOS COLABORADORI BACKUP DESKTOP / NOTEBOOK /... E-MAIL **INTERNET**

SELECIONE O SERVIÇO DESEJADO ABAIXO:

➤ Internet lenta ➤

➤ Sem acesso a internet

3.1.2.7 TELA PARA A ABERTURA DE CHAMADO

Após selecionar o serviço, o portal direciona para a tela de abertura de chamado. Preencha as informações e clique em “salvar” para registrar a ocorrência.



SOLICITAÇÃO RÁPIDA

Principal

Local (*): São Paulo JK

Departamento (*): T.I. - Suporte

Tipo (*): Incidente

Assunto (*): Internet lenta

Anexo: Visualizar anexo1.jpg Inserir anexo ➤

Descrição (*):

Srs.(as),

Ao acessar a internet está apresentando muita lentidão em todos os sites (webmail, notícias, site de buscas, negócios etc.).

Dúvidas, favor entrar em contato por telefone.

Atenciosamente,
Suporte TI
(11) 3371-9599

SALVAR FECHAR

3.1.2.8 CAMPOS DA TELA PARA A ABERTURA DE CHAMADO

- **Local (*):** localização ao qual se encontra o solicitante - (São Paulo JK, Jundiaí-SP ou Serra-ES).
- **Departamento (*):** setor ao qual o usuário executa as suas funções;
- **Tipo:** escolher qual é o tipo de solicitação que está sendo criada.
- **Incidente:** erro, falha etc.;
- **Solicitação de informação:** dúvidas, sugestões, esclarecimentos;
- **Solicitação de serviço:** acesso ao sistema, alteração de senha etc.
- **Assunto (*):** assunto da solicitação referente a ocorrência do chamado;
- **Anexo:** permite o upload de um anexo para evidenciar a ocorrência do chamado;

	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01

- **Descrição (*):** descrição ou conteúdo da solicitação. Importante explorar o detalhe da ocorrência, para facilitar o atendimento.
- **Nota (*):** campos com “*” necessita de preenchimento obrigatório.

3.1.2.9 ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS -SOLICITAÇÕES

Na aba “solicitações” ficarão registradas todas as ocorrências que foram abertas(pendentes) com os seus devidos status (aberto, em atendimento, aguardando retorno do usuário e pendente).



3.1.2.10 ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS - COMUNICAÇÕES

Através do botão “comunicações”, é possível visualizar as mensagens extras vinculadas pela equipe de suporte ou adicionar uma mensagem referente ao retorno.

Esse recurso será utilizado para trocas de mensagens e melhorar o entendimento das solicitações, visando enriquecer o conteúdo da ocorrência do chamado.

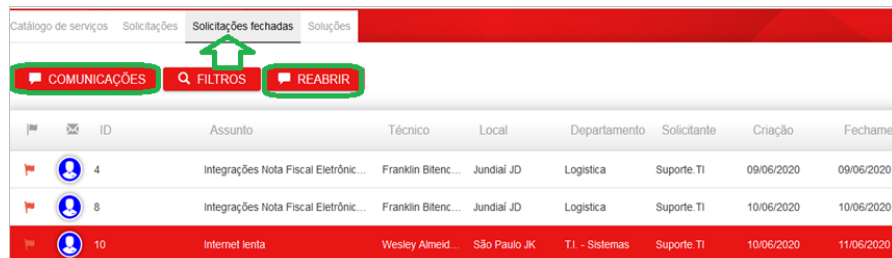


3.1.2.11 SOLICITAÇÕES FECHADAS – ENCERRADAS

Nesta aba, ficarão registradas todas as solicitações que foram encerradas. Para visualizar a solução, utilize o “duplo clique”. Também poderá utilizar o botão “comunicações” para visualizar a interação no chamado entre o suporte e solicitante/usuário.

	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01

Caso o solicitante/usuário não aceite o encerramento, poderá reabrir o chamado através no botão “reabrir” e informar o motivo da reabertura.



3.1.2.12 REABERTURA DE CHAMADO ENCERRADO

Para reabrir o chamado, acione o botão “reabrir” na aba de ‘solicitações fechadas’. Informe o motivo da reabertura na tela abaixo. Após informar o motivo, clique no botão “reabrir” para registrar a reabertura do chamado.



MOTIVO DE REABERTURA

Por favor, especifique o motivo de reabertura da sua solicitação:

O problema ainda persiste com baixa performance.

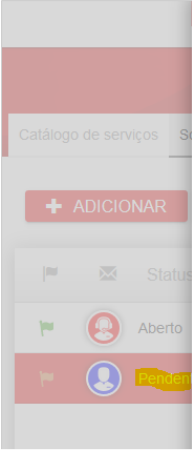
Por favor verificar e ajustar o ambiente para a sua normalidade.

REABRIR **FECHAR**

OBS: O chamado reaberto fica com o status “pendente” e retorna para a fila de atendimento da equipe suporte.

Após a reabertura do chamado, basta seguir com o acompanhamento, conforme citados a partir do slide “7. Acompanhamento de chamados -solicitações”. O chamado reaberto volta para fila de atendimento com status “pendente”. As interações entre o suporte e usuário poderão ser realizadas ou visualizadas através do botão “comunicações”.

	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01



COMUNICAÇÕES DA SOLICITAÇÃO: #10

Painel de comunicações:



Suporte.TI
Data: 11/06/2020 12:25

O problema ainda persiste com baixa performance.

Por favor verificar e ajustar o ambiente para a sua normalidade.



Suporte.TI
Data: 11/06/2020 12:01

Ok, acesso normalizado. Favor encerrar o chamado.

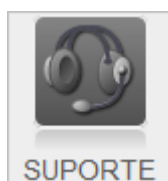
Obrigado!



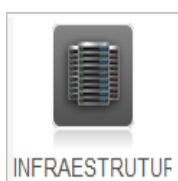
Administrador
Data: 11/06/2020 11:36

Escreva a sua mensagem

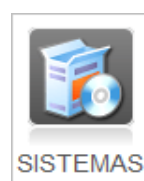
3.1.2.13 EQUIPE DE ATENDIMENTO A SUPORTE, INFRAESTRUTURA E SISTEMAS - TI.



1. Analista de Suporte



1. Analista de Infraestrutura
2. Coordenador de Infraestrutura



1. Analista de Sistemas

Classe (*)	Nome (*)	Nível	Sla
Impressora	Erro de digitalização - scanner	Suporte	Sla 40 minutos
Impressora	Instalar impressora	Suporte	Sla 30 minutos
Impressora	Mudança de layout - local	Suporte	Sla 1 hora
Impressora	Erro / falha de impressão	Suporte	Sla 1 hora
Impressora	Substituir toner / cartucho	Suporte	Sla 30 minutos
Backup	Restaurar backups	Suporte	Sla 1 dia
Desktop / notebook / periféricos	Solicitar desktop / notebook	Suporte	Sla 1 dia
Desktop / notebook / periféricos	Instalação de software	Suporte	Sla 1 hora
Desktop / notebook / periféricos	Formatação/ manutenção equipamento	Suporte	Sla 1 dia
Desktop / notebook / periféricos	Maquina lenta	Suporte	Sla 1 hora
Desktop / notebook / periféricos	Cabo de energia	Suporte	Sla 30 minutos
Desktop / notebook / periféricos	Cabo de rede	Suporte	Sla 30 minutos
Desktop / notebook / periféricos	Monitor	Suporte	Sla 30 minutos
Desktop / notebook / periféricos	Mouse	Suporte	Sla 30 minutos
Desktop / notebook /	Nobreak / estabilizador defeito	Suporte	Sla 1 hora

	PROCEDIMENTO		
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005	
		Versão: 01	

periféricos			
Desktop / notebook / periféricos	Projektor	Suporte	Sla 1 hora
Desktop / notebook / periféricos	Teclado	Suporte	Sla 30 minutos
Telefonia (fixo e móvel)	Aparelho com defeito / quebrado	Suporte	Sla 1 hora
Telefonia (fixo e móvel)	Bloquear ligações	Suporte	Sla 1 dia
Telefonia (fixo e móvel)	Celular perdido	Suporte	Sla 1 dia
Telefonia (fixo e móvel)	Celular quebrado	Suporte	Sla 3 horas
Telefonia (fixo e móvel)	Celular roubado / furtado	Suporte	Sla 1 dia
Telefonia (fixo e móvel)	Configurar e-mails no celular	Suporte	Sla 1 hora
Telefonia (fixo e móvel)	Configurar ramal	Suporte	Sla 30 minutos
Telefonia (fixo e móvel)	Liberar / bloqueio a ligações 0800	Suporte	Sla 1 hora
Telefonia (fixo e móvel)	Oscilação na voz - (voip)	Suporte	Sla 1 dia
Telefonia (fixo e móvel)	Substituir cabo do aparelho telefone	Suporte	Sla 30 minutos
Wi-fi	Liberar acesso a rede wi-fi funcionário	Suporte	Sla 30 minutos
Wi-fi	Liberar voucher wi-fi - terceiros	Suporte	Sla 1 hora
Wi-fi	Wi-fi não conecta	Suporte	Sla 1 hora
Internet	Liberar acesso a site - bloqueio	Suporte	Sla 1 hora
Internet	Sem acesso a internet	Suporte	Sla 1 dia
Internet	Erro de acesso a site	Suporte	Sla 1 dia
Acessos colaboradores	Mapeamento de rede	Suporte	Sla 30 minutos
Acessos colaboradores	Criar/alterar/excluir contas de usuário.	Suporte	Sla 2 horas
Acessos colaboradores	Esclarecer dúvidas de acessos aos usuários	Suporte	Sla 30 minutos
Acessos colaboradores	Permitir acesso aos diretórios / pastas	Suporte	Sla 1 hora
Acessos colaboradores	Liberar / bloquear acessos	Suporte	Sla 1 hora
E-mail	Configurar contas de e-mail	Suporte	Sla 1 hora
E-mail	Não recebe e-mails	Suporte	Sla 1 hora
E-mail	Liberar / bloquear e-mail - AntiSpam	Suporte	Sla 1 hora
E-mail	Mensagem de erro	Suporte	Sla 2 horas
Softwares / aplicativos	Adobe	Suporte	Sla 1 hora
Softwares / aplicativos	Instalação visio	Suporte	Sla 1 hora
Softwares / aplicativos	Project	Suporte	Sla 1 hora
Softwares / aplicativos	Office - word, excel, outlook etc.	Suporte	Sla 1 hora
Softwares / aplicativos	Navegador de internet	Suporte	Sla 1 hora
Softwares / aplicativos	Instalar/atualizar antivírus	Suporte	Sla 1 hora
Softwares / aplicativos	Outros	Suporte	Sla 1 hora
Wms	Bloqueio de usuário	Suporte	Sla 30 minutos
Wms	Criação de usuário	Suporte	Sla 1 hora
Wms	Liberação de acesso	Suporte	Sla 1 hora

	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01

Gati - conexão nfe	Bloqueio de usuário	Suporte	Sla 30 minutos
Gati - conexão nfe	Criação de usuário	Suporte	Sla 1 hora
Gati - conexão nfe	Liberação de acesso	Suporte	Sla 1 hora
Gtplan	Bloqueio de usuário	Suporte	Sla 30 minutos
Gtplan	Criação de usuário	Suporte	Sla 1 hora
Gtplan	Liberação de acesso	Suporte	Sla 1 hora
Tms	Bloqueio de usuário	Suporte	Sla 30 minutos
Tms	Criação de usuário	Suporte	Sla 1 hora
Tms	Liberação de acesso	Suporte	Sla 1 hora
Impressora	Instalar servidor de impressão	Infraestrutura	Sla 2 horas
Impressora	Erro ao conectar impressora	Infraestrutura	Sla 2 horas
Impressora	Erro de conexão (porta de impressão)	Infraestrutura	Sla 2 horas
Comunicação -voz e dados	Erro de acesso a internet	Infraestrutura	Sla 4 horas
Comunicação -voz e dados	Oscilação nos serviços de internet / voz	Infraestrutura	Sla 4 horas
Comunicação -voz e dados	Bloquear acesso site	Infraestrutura	Sla 1 hora
Comunicação -voz e dados	Liberar acesso site	Infraestrutura	Sla 1 hora
Backup	Realizar backups	Infraestrutura	Sla 8 horas
Backup	Restaurar backups	Infraestrutura	Sla 1 dia
Backup	Testar o backups	Infraestrutura	Sla 2 horas
Hardware / software	Atualizar certificados servidores	Infraestrutura	Sla 4 horas
Hardware / software	Atualizar licenciamento e garantia	Infraestrutura	Sla 1 dia
Hardware / software	Configurar / atualizar servidor e storage	Infraestrutura	Sla 16 horas
Hardware / software	Instalar/atualizar aplicativos servidor	Infraestrutura	Sla 2 horas
Hardware / software	Instalar/atualizar sistema operacional servidor	Infraestrutura	Sla 16 horas
Hardware / software	Reparação de problemas e configurações	Infraestrutura	Sla 12 horas
Hardware / software	Manutenção programada	Infraestrutura	Sla 1 dia
Pasta / diretório	Acesso negado	Infraestrutura	Sla 2 horas
Pasta / diretório	Criar pasta / diretório	Infraestrutura	Sla 2 horas
Pasta / diretório	Liberar acesso	Infraestrutura	Sla 1 hora
Pasta / diretório	Permissões de acesso as pasta da rede	Infraestrutura	Sla 2 horas
E-mail	Erro enviar / receber e-mail	Infraestrutura	Sla 4 horas
E-mail	Cadastrar conta de e-mail	Infraestrutura	Sla 2 horas
E-mail	Liberar e-mail - spam	Infraestrutura	Sla 1 hora
E-mail	Configurar e-mail	Infraestrutura	Sla 1 hora
Totvs - tss	Atualizar patch de correção	Infraestrutura	Sla 2 horas
Totvs - tss	Atualizar versão / release	Infraestrutura	Sla 10 horas
Totvs - tss	Instalar certificado	Infraestrutura	Sla 30 minutos
Totvs - taf	Atualizar versão / release	Infraestrutura	Sla 10 horas
Totvs - tss	Criação de usuário	Infraestrutura	Sla 1 hora

	PROCEDIMENTO		
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005	
		Versão: 01	

Totvs - tss	Instalar certificado	Infraestrutura	Sla 30 minutos
Totvs - tss	Atualizar base de teste	Infraestrutura	Sla 4 horas
Wms	Atualizar programas	Infraestrutura	Sla 1 hora
Wms	Criação de usuário	Infraestrutura	Sla 1 hora
Wms	Liberar acessos	Infraestrutura	Sla 1 hora
Wms	Baixa performance da aplicação	Infraestrutura	Sla 2 horas
Wms	Atualizar base de teste	Infraestrutura	Sla 4 horas
Gati - conexão nfe	Criação de usuário	Infraestrutura	Sla 1 hora
Gati - conexão nfe	Liberar acessos	Infraestrutura	Sla 1 hora
Gtplan	Cadastro invalido	Infraestrutura	Sla 2 horas
Gtplan	Criação de usuário	Infraestrutura	Sla 1 hora
Gtplan	Erro de integração	Infraestrutura	Sla 8 horas
Gtplan	Liberar acesso	Infraestrutura	Sla 2 horas
Tms	Criação de usuário	Infraestrutura	Sla 1 hora
Tms	Erro de acesso	Infraestrutura	Sla 1 hora
Tms	Liberar acesso	Infraestrutura	Sla 1 hora
Banco de dados	Criar / restaurar backup	Infraestrutura	Sla 16 horas
Banco de dados	Atualizar base de testes / homolog.	Infraestrutura	Sla 8 horas
Banco de dados	Atualizar script / tabelas	Infraestrutura	Sla 1 hora
Banco de dados	Gerenciar acessos e segurança	Infraestrutura	Sla 2 horas
Banco de dados	Gerenciar manutenção	Infraestrutura	Sla 4 horas
Banco de dados	Gerenciar performance do servidor	Infraestrutura	Sla 2 horas
Pedidos web	Atualizar programas	Infraestrutura	Sla 1 dia
Pedidos web	Erro de acesso ao portal	Infraestrutura	Sla 4 horas
Pedidos web	Atualizar base de teste	Infraestrutura	Sla 4 horas
Totvs - erp-datasul	Criação de usuário	Sistemas	Sla 30 minutos
Totvs - erp-datasul	Liberação de acesso e permissões	Sistemas	Sla 30 minutos
Totvs - erp-datasul	Atualização de programas	Sistemas	Sla 1 hora
Totvs - erp-datasul	Atualização do ambiente teste	Sistemas	Sla 1 hora
Totvs - erp-datasul	Dúvidas sobre o produto	Sistemas	Sla 2 horas
Totvs - erp-datasul	Acesso ao totvs	Sistemas	Sla 30 minutos
Totvs - erp-datasul	Cadastros e parametrizações	Sistemas	Sla 2 horas
Totvs - erp-datasul	Tarefas produto padrão	Sistemas	Sla 2 horas
Totvs - erp-datasul	Tarefas específicos	Sistemas	Sla 4 horas
Totvs - erp-datasul	Relatórios e consultas	Sistemas	Sla 1 hora
Totvs - erp-datasul	Impressão	Sistemas	Sla 30 minutos
Totvs - erp-datasul	Integração entre módulos	Sistemas	Sla 1 hora
Totvs - erp-datasul	Integração gati	Sistemas	Sla 1 hora
Totvs - erp-datasul	Integração gtplan	Sistemas	Sla 1 hora
Totvs - erp-datasul	Integração taf (esocial)	Sistemas	Sla 2 horas

	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01

Totvs - erp-datasul	Integração tss (reinf)	Sistemas	Sla 1 hora
Totvs - erp-datasul	Integrações nota fiscal eletrônica	Sistemas	Sla 1 hora
Totvs - taf	Criação de usuário	Sistemas	Sla 20 minutos
Totvs - taf	Integração taf (esocial)	Sistemas	Sla 1 hora
Totvs - taf	Acesso ao taf	Sistemas	Sla 30 minutos
Totvs - taf	Processo esocial	Sistemas	Sla 2 horas
Gati - conexãofe	Criação de usuário	Sistemas	Sla 20 minutos
Gati - conexãofe	Liberação de acesso e permissões	Sistemas	Sla 20 minutos
Gati - conexãofe	Erros processo recebimento	Sistemas	Sla 1 hora
Gati - conexãofe	Acesso ao gati	Sistemas	Sla 30 minutos
Wms	Criação de usuário	Sistemas	Sla 20 minutos
Wms	Acesso ao wms	Sistemas	Sla 30 minutos
Wms	Atualizar programas	Sistemas	Sla 1 hora
Wms	Liberar acesso	Sistemas	Sla 30 minutos
Wms	Contatar inovatech	Sistemas	Sla 20 minutos
Wms	Abastecimento	Sistemas	Sla 1 hora
Wms	Geração da onda	Sistemas	Sla 1 hora
Wms	Estoque	Sistemas	Sla 1 hora
Wms	Pré-romaneio	Sistemas	Sla 1 hora
Wms	Cadastro de cliente	Sistemas	Sla 1 hora
Wms	Impressão	Sistemas	Sla 1 hora
Wms	Lentidão	Sistemas	Sla 1 hora
Wms	Pedido	Sistemas	Sla 1 hora
Gtplan	Criação de usuário	Sistemas	Sla 20 minutos
Gtplan	Integração do totvs	Sistemas	Sla 2 horas
Gtplan	Liberação de acesso e permissões	Sistemas	Sla 20 minutos
Gtplan	Processo gtplan	Sistemas	Sla 2 horas
Tms	Criação de usuário	Sistemas	Sla 30 minutos
Tms	Divergência de fatura	Sistemas	Sla 30 minutos
Tms	Divergência no documento	Sistemas	Sla 30 minutos
Tms	Divergência relatorio	Sistemas	Sla 30 minutos
Tms	Agrupamento de ctrc	Sistemas	Sla 30 minutos
Tms	Cálculo de transporte	Sistemas	Sla 30 minutos
Tms	Acesso ao tms	Sistemas	Sla 30 minutos
Tms	Certificado	Sistemas	Sla 30 minutos
Tms	Leitura / processamento de arquivo	Sistemas	Sla 30 minutos
Tms	Exclusão de documento no tms	Sistemas	Sla 30 minutos
Tms	Lentidão	Sistemas	Sla 1 hora
Pedidos web	Alterar status de cliente	Sistemas	Sla 20 minutos
Pedidos web	Alterar status de pedido	Sistemas	Sla 20 minutos

	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01

Pedidos web	Atualização de tabelas / dados	Sistemas	Sla 1 hora
Pedidos web	Acesso ao pedidos web	Sistemas	Sla 30 minutos
Pedidos web	Integração de tabelas e dados	Sistemas	Sla 1 hora
Pedidos web	Expurgo de dados	Sistemas	Sla 30 minutos
Pedidos web	Lentidão	Sistemas	Sla 1 hora
Arqnfe	Criação de usuário	Sistemas	Sla 30 minutos
Arqnfe	Cc-e não integrado portal	Sistemas	Sla 30 minutos
Arqnfe	Impressão do danfe	Sistemas	Sla 1 hora
Arqnfe	Instalação certificado digital	Sistemas	Sla 20 minutos
Arqnfe	Sincronização de xml's	Sistemas	Sla 30 minutos

3.1.3 MONITORAR A INFRAESTRUTURA

Acessar o site para novo sistema de monitoria <http://192.168.0.97/centreon/index.php?disconnect=1%20>

A partir dos valores de controle devemos monitorar os diversos recursos, registrando o controle de incidentes na infra, eles deverão ser apontadoras na planilha gestão de incidentes, r:\informatica\05-infraestrutura\controles\gestão de incidentes

3.1.4 IDENTIFICAR NÃO CONFORMIDADES

os recursos que estiverem com seus parâmetros de desempenho em não conformidade com os valores definidos devem ser objeto de ação corretiva, preventivas.

3.2 CORRIGIR O PROBLEMA E TESTAR SOLUÇÃO

Se necessário para os demais sistemas/internet/telefonica o analista vai abrir um chamado aos seus respectivos suportes:

- Dell 0800 970 3355 (notebooks, desktops),
- Doc soluções 27 2121-5800 (impressoras)
- Telefonica 55 11 2397-0000 / 55 11 3811-8400 (voip hitworld).
- Internet vogel 0800-800-7878
- Internet dinâmica Telecom (27) 3229-9059
- Internet teluim (11) 4003-5700 / 4003-5800
- Internet vivo fibra 0800 874 1515
- Telefonica vivo fixo 10315
- Alerta security – suporte firewall <https://sdplus.alertasecurity.com.br/>
- Rox partner – suporte infraestrutura
- <https://servicedesk.roxpartner.com/account/login?returnurl=%2f>

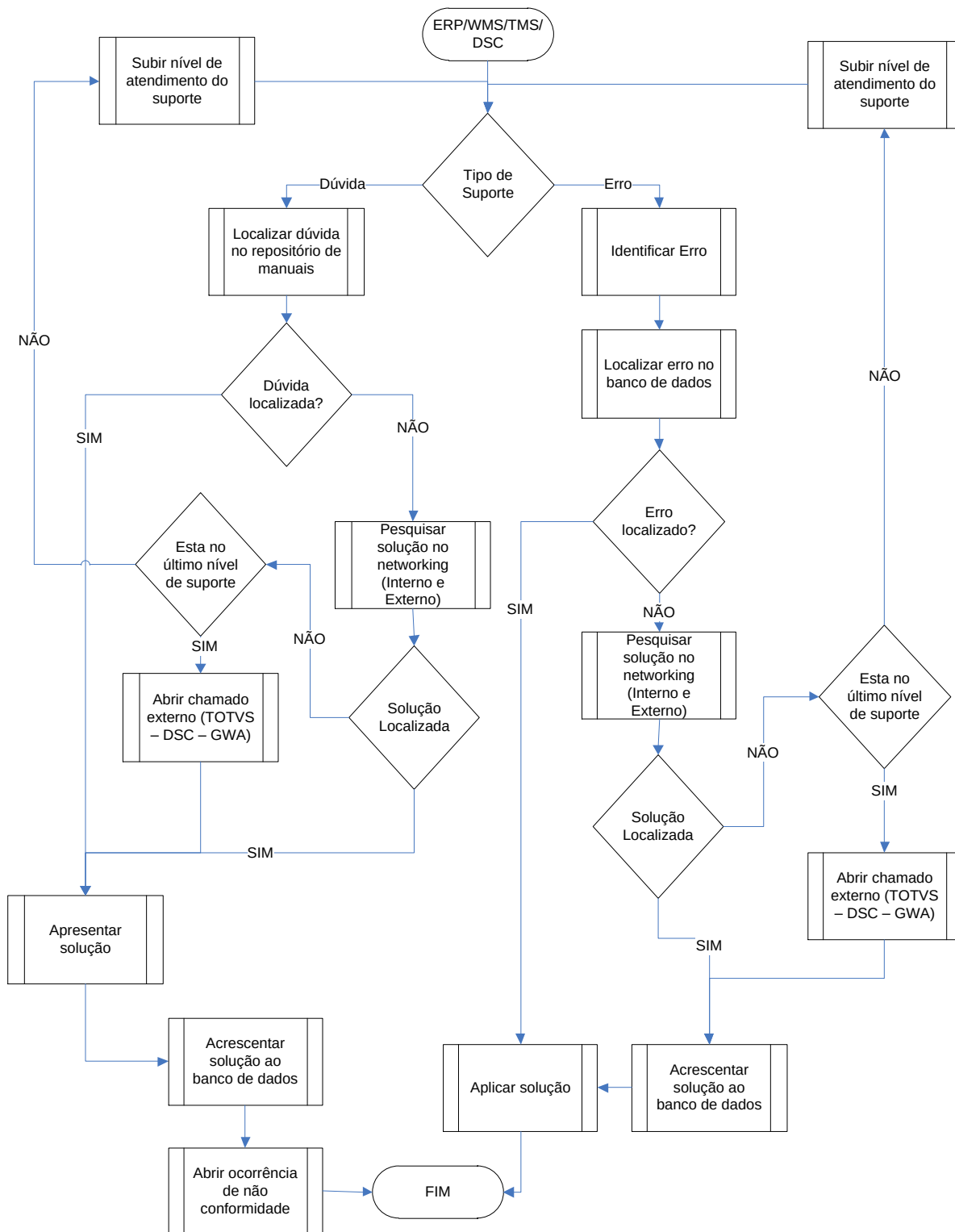
3.3 ABERTURA DE CHAMADOS

O processo para abertura de chamados aos fornecedores estão descritos nos links abaixo. São eles:

- [IT-TI-001-XX_ABERTURA DE CHAMADOS \(INOVATECH\)](#)
- [IT-TI-002-XX_ABERTURA DE CHAMADOS \(TOTVS\)](#)
- [IT-TI-003-XX_ABERTURA DE CHAMADOS \(GATI\)](#)

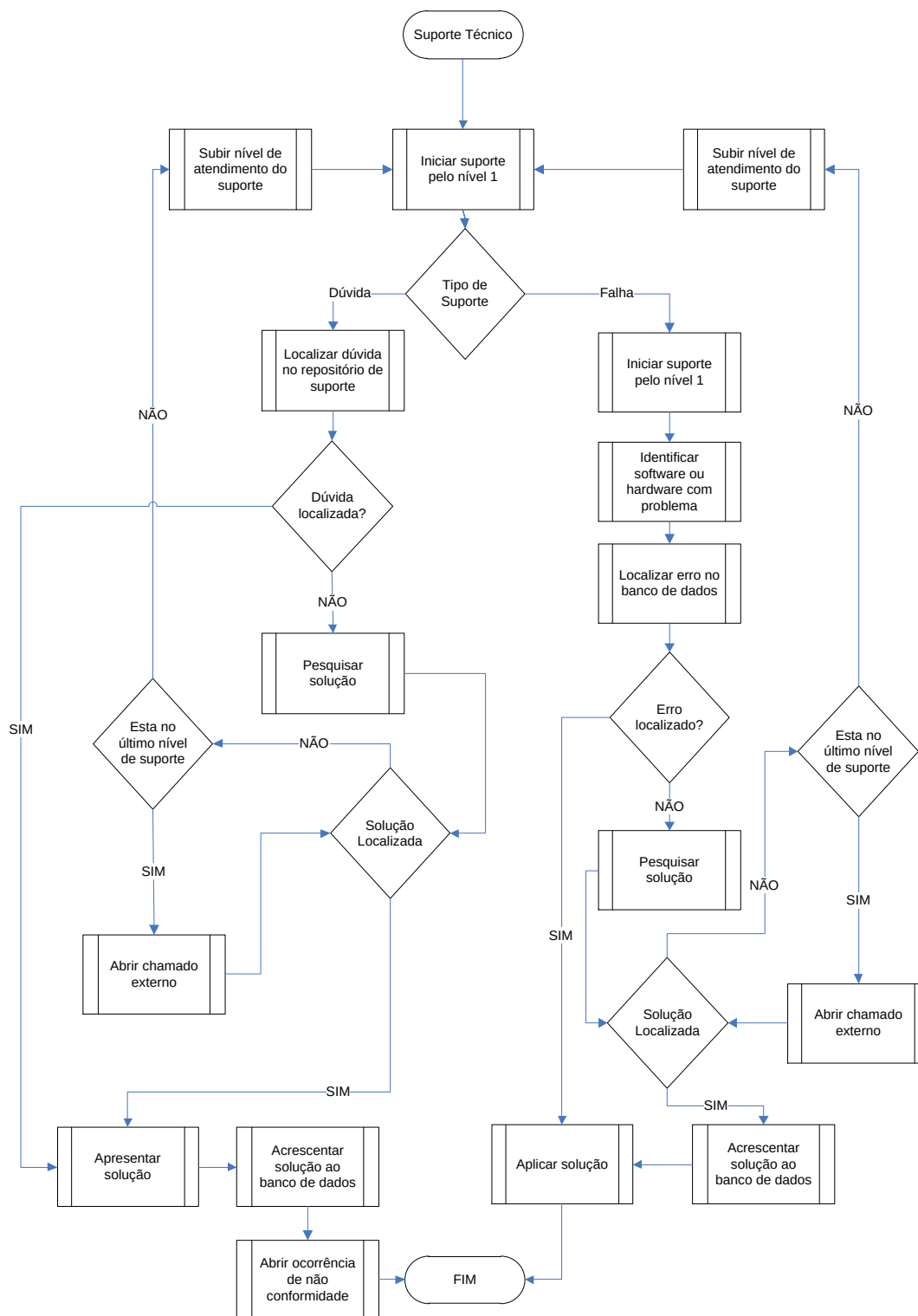
	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01

3.4 FLUXO DE ANÁLISE PARA ERP



	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01

3.5 FLUXO DE TRATAMENTO DO SUPORTE TÉCNICO



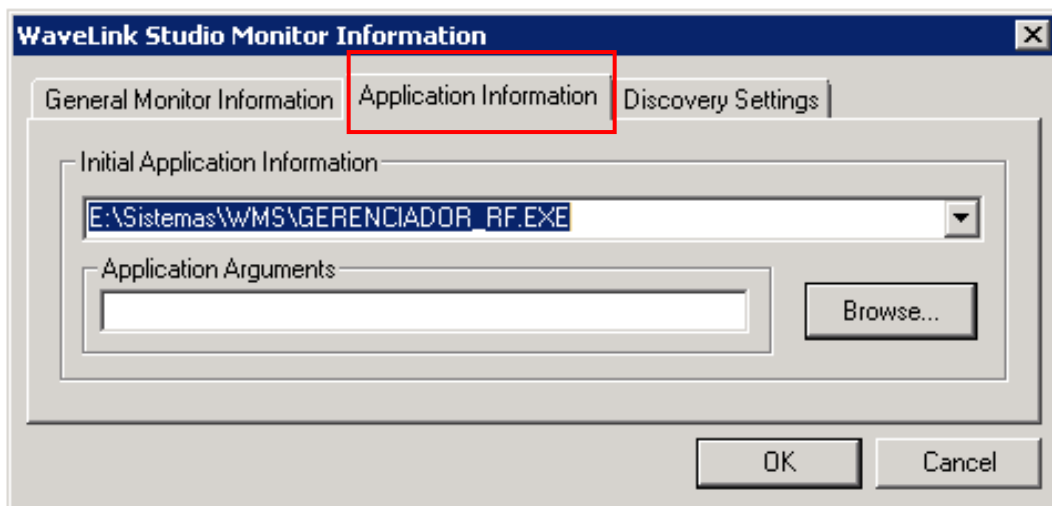
	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01

3.6 CONFIGURAÇÃO DO WAVELINK (COLETORES DOS CDS).

Entrar via TS no servidor no qual o Wavelink esteja instalado, no caso de ES escolher o servidor NOMOS ou PEON, no caso de JD escolher o servidor ABARIS.

Uma dica, se algum ip de porta estiver com problema, pode ser que somente o caminho de apontamento esteja errado, neste caso escolha a porta com problema exemplo:

porta “2001” clicar duas vezes em cima da porta vá até a aba “**APPLICATION INFORMATION**” como no print a seguir:

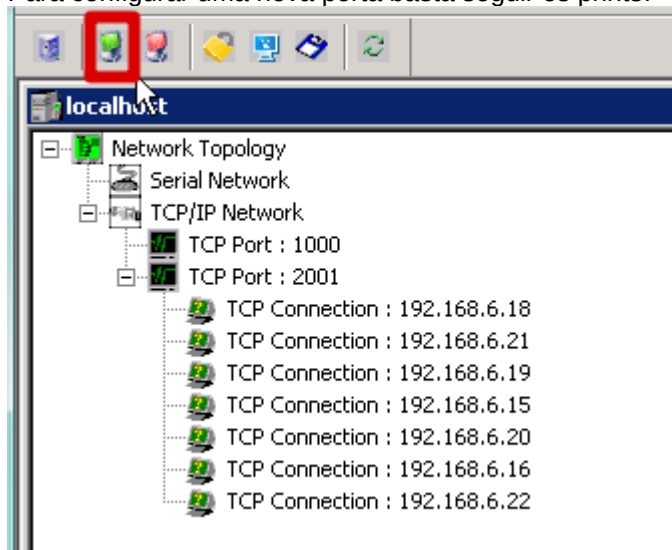


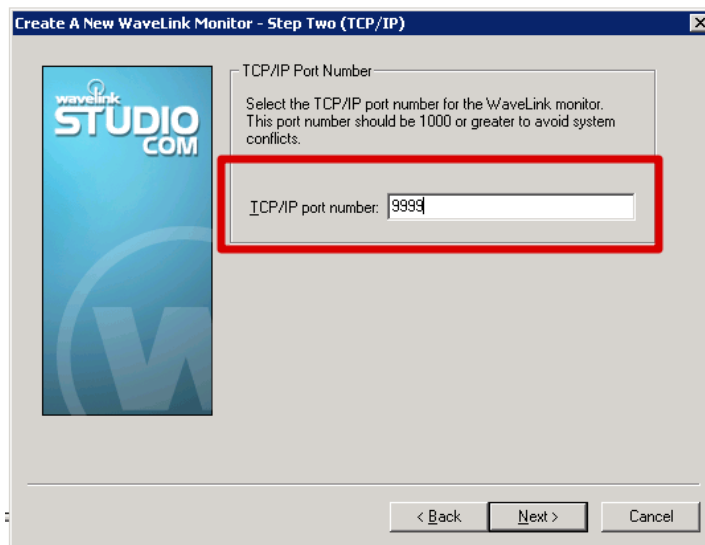
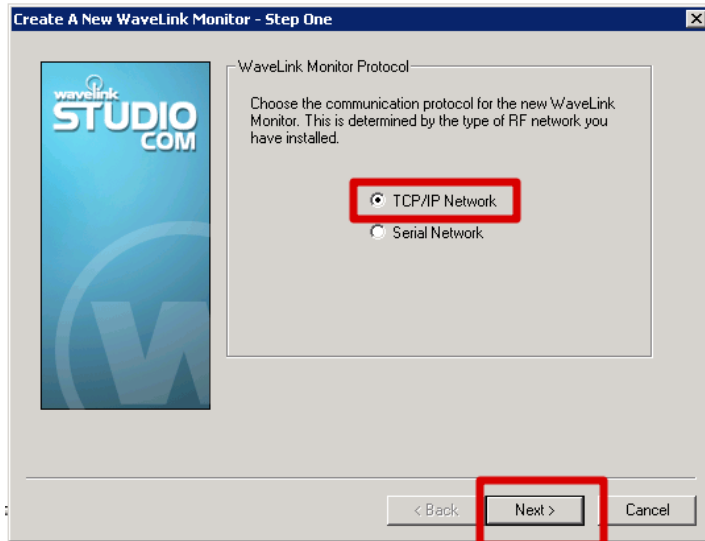
Sempre verificar o caminho para onde está apontado, o caminho **CORRETO SEMPRE SERÁ ESTE:**

\\Sistemas\WMS\GERENCIADOR_RF.EXE

Sempre se atentar ao caminho isso é fundamental.

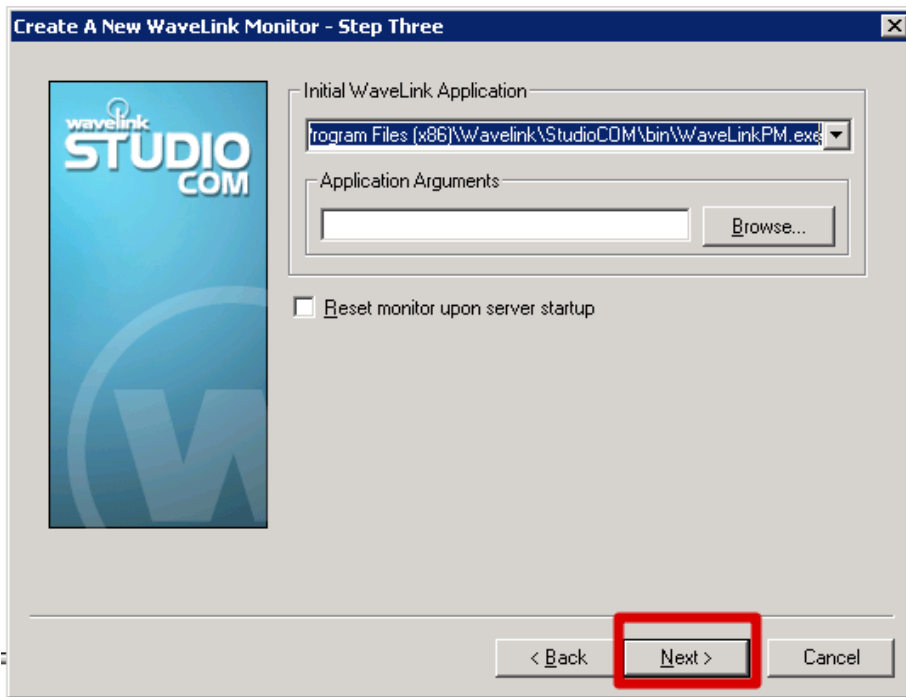
Para configurar uma nova porta basta seguir os prints:





	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01

Coloque a porta correta para produção ou teste, a porta para produção sempre vai ser 2001 e para teste 1001.



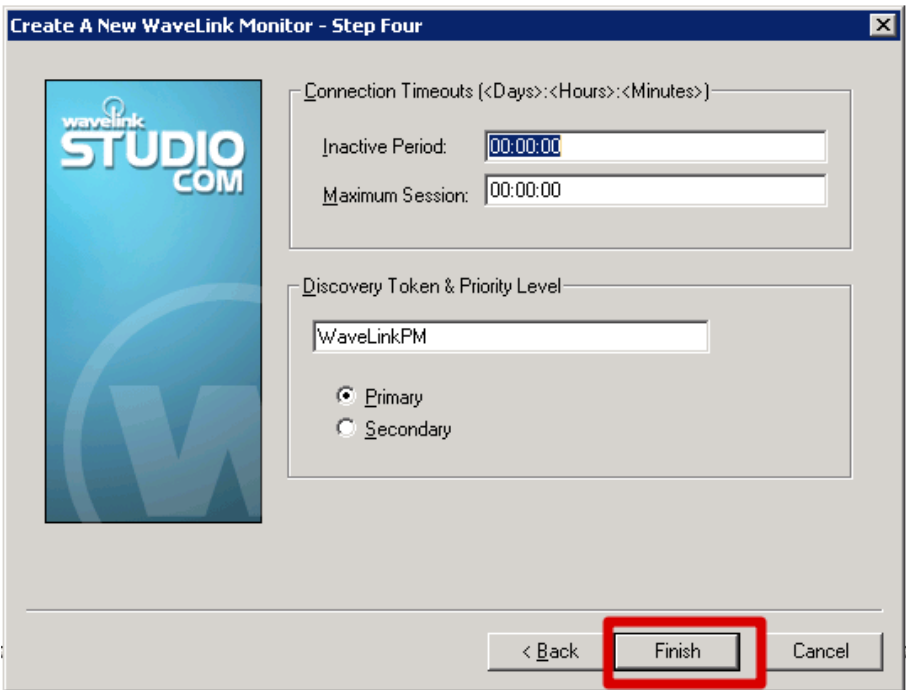
Create A New WaveLink Monitor - Step Three

Initial WaveLink Application
Program Files [x86]\Wavelink\StudioCOM\bin\WaveLinkPM.exe

Application Arguments

☐ Reset monitor upon server startup

< Back **Next >** Cancel



Create A New WaveLink Monitor - Step Four

Connection Timeouts (<Days>:<Hours>:<Minutes>)
Inactive Period: 00:00:00
Maximum Session: 00:00:00

Discovery Token & Priority Level
WaveLinkPM

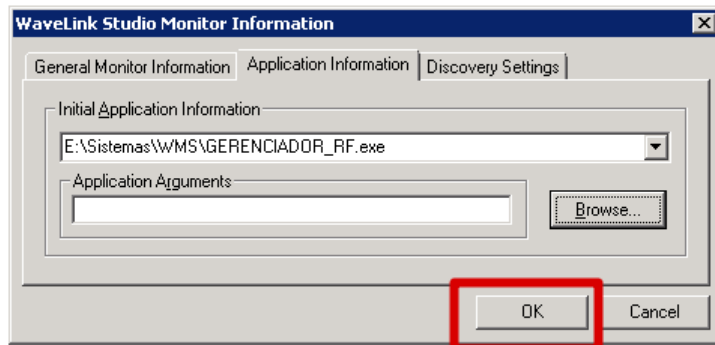
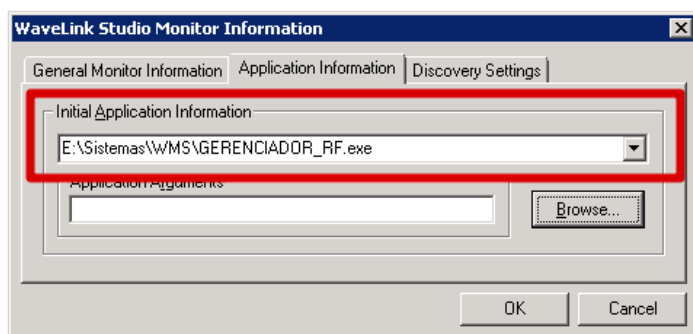
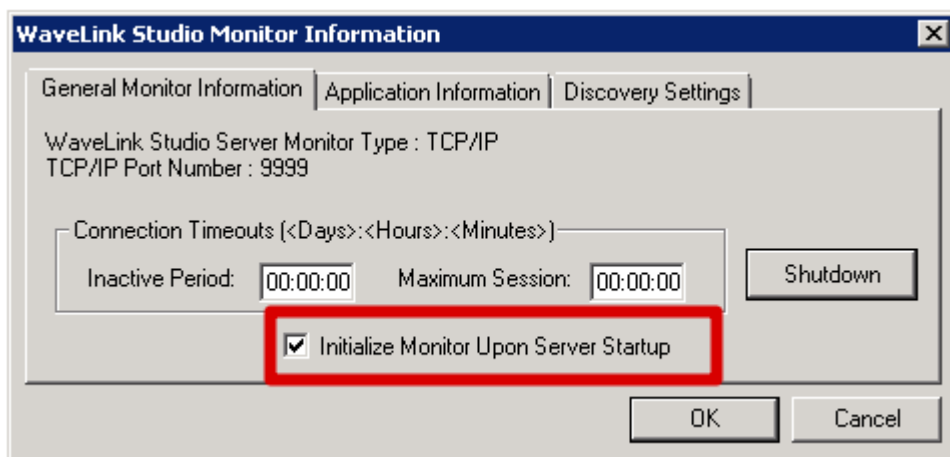
☒ Primary
☐ Secondary

< Back **Finish** Cancel

	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01



Clicar duas vezes sobre a porta criada para a configuração, e seguir os prints:



4. REFERÊNCIAS

N/A

5. RISCOS

- Falha de sistema
- Sistema inadequado
- Equipamento (Hardware) inadequado
- Impactos nos processos Belliz

6. CONTROLE DE RISCOS

	PROCEDIMENTO	
	PRESTAR SUPORTE	Identificação: PRO-TI-005
		Versão: 01

- Backup de informações

7. CONTROLE INTERNOS / KPI's

- Avaliação de atendimento TI

8. CONTROLE E RASTREABILIDADE

Identificação	Responsável	Local	Proteção	Retenção	Disposição
IT-TI-001-XX_ ABERTURA DE CHAMADOS (INOVATECH)	TI	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/instrucoes-de-trabalho-de-ti-infra-estrutura/	BACKUP	365	DIGITAL
IT-TI-002-XX_ ABERTURA DE CHAMADOS (TOTVS)	TI	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/instrucoes-de-trabalho-de-ti-infra-estrutura/	BACKUP	365	DIGITAL
IT-TI-003-XX_ ABERTURA DE CHAMADOS (GATI)	TI	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/instrucoes-de-trabalho-de-ti-infra-estrutura/	BACKUP	365	DIGITAL

9. CONTROLE DE REVISÕES

Controle de Revisões				
Revisão	Data	Principais Alterações	Elaborado por	Aprovado por
01	06/06/2023	PRIMEIRA PUBLICAÇÃO	Flávio Jefferson Gerente de TI	Flávio Jefferson Gerente de TI